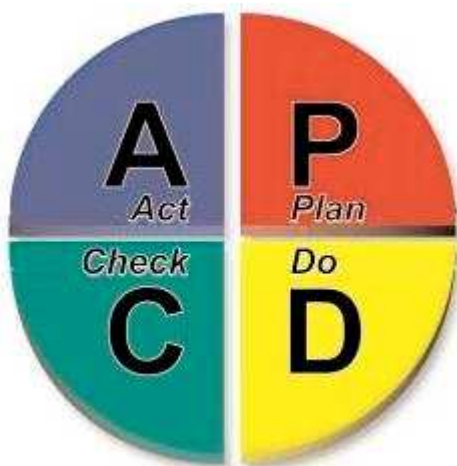


La roue de Deming – La démarche PDCA

I) Descriptif

Le Quick Response Quick Change est une méthode développée dans l'industrie automobile , et dont l'appellation varie selon les entreprises (QRQC , 8D , fiches d'actions correctives FAC, Fiche de Non Conformité FNC)

La démarche QRQC est basé sur les outils développés par Deming .
La principale d'entre elles est la roue de Deming (appelé aussi démarche PDCA) qui est la base de l'amélioration continue , largement développée dans le cadre des normes Iso v 2000.



Cette démarche de progrès se compose d'outils que nous allons développer , et qui apparaissent en gras dans ce document.

La mise en œuvre QRQC peut concerner des non conformités aussi bien techniques (défaillance , défaut , panne) qu'organisationnelle (Non conformité organisationnelle , rejets environnementaux , accidents du travail) .
Elle peut donc s'appliquer aux activités industrielles , tertiaires (services) ou administratifs

II) Les principes de base

1) Préliminaires

La première étape d'une démarche QRQC est de constituer le groupe de travail en charge d'analyser et d'apporter des réponses appropriées à la non conformité.

La constitution de cette équipe doit donc s'appuyer sur des acteurs impliqués , engagés , constructifs et compétents. C'est une des clés majeures de la résolution des problèmes.

Tous l'enjeu va consister , comme les prochaines lignes vont le démontrer , à résoudre durablement le problème problème , en ayant apporté des solutions efficaces sur le(s) cause(s) sources de la non conformité , afin d'en éviter la réapparition (nommé « récurrence »)

2) La mise en œuvre

A) P (Plan = Préparer)

Cette étape consiste à :

* Définir le contexte de la Non Conformité , pour pouvoir bien la résoudre ensuite .

Outil qualité utilisé :

le **QQOQCP** (Qui , Quoi , Ou , Quand , Comment , Combien , Pourquoi)

* Mettre en œuvre des mesures conservatoires (préserver les clients) : actions curatives telles que vérification des stocks , contrôle renforcé etc...

* Analyser les causes possibles et les hiérarchiser.

Pour pouvoir trouver les causes de fond. En effet , lorsque celles ci ne sont pas cernées , la Non Conformité peut ressurgir , puisque le problème n'est pas traité...

Outils qualité utilisés :

le **brainstorming** (groupe de réflexion)

le diagramme **Cause Effet** (Appelé aussi diagramme d'Ishikawa , 6M , diagramme en arête de poisson , ou 6M)

Les 6 rubriques abordées sont :

M(atière) - M(ilieu) - M(ain d'œuvre) - M(éthode) - M(esure) - M(oyens)

Ces items sont également employés dans le cadre de non conformités relatives aux systèmes d'information (L'information est elle bonne , par quel moyen est elle partagée , qui la partage)

Le diagramme cause – effet nous indique que rien ne sert d'agir sur les effets .

Seules les actions portant sur les causes pertinentes sont utiles.

les **5 pourquoi** .

B) D (Do = Mettre en œuvre les actions définies et jugées pertinentes)

Cette étape consiste à mettre en place les actions correctives définies.

C) C (Check = Vérifier l'efficacité des actions entreprises)

Cette étape consiste à mesurer l'efficacité des mesures entreprises , et de comparer les résultats obtenus aux objectifs définis.

Outils qualité utilisés :
Le **tableau de relevés**
Le **tableau de mesure**
Etc...

Dans le cas où la non conformité n'est pas soldée (c'ad que l'on n'a pas agit sur les causes racines ou sur les bonnes causes), on reboucle sur l'analyse et les actions à mettre en œuvre

A) A (Act = Acter et capitaliser le travail entrepris)

Cette étape consiste à mettre à jour des documents de l'activité concernée par la NC ou de celles pouvant l'être (action préventive) : Mode opératoire , plan de surveillance , AMDEC , Mise à jour de bêtisier ...

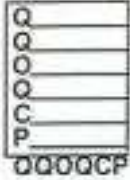

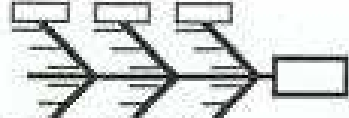

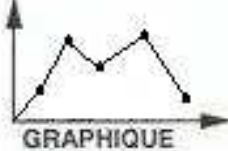
On généralise ainsi sur des produits ou activités similaires.

3) Conclusion

Une étape reste cependant à mener , à l'issue de la résolution efficace d'une non conformité :

**Féliciter les membres du groupe de travail et
ceux qui ont contribué à la réussite de la
démarche**

4) Synthèse des outils

<u>Etape</u>	<u>Actions</u>	<u>Outils</u>
<u>Plan</u>	Définir le contexte du problème	
	Analyser le problème	 
<u>Do</u>	Mettre en place les actions	
<u>Check</u>	Vérifier l'efficacité des actions entreprises	 
<u>Act</u>	Acter et capitaliser les actions efficaces entreprises	